

«Утверждаю»  
Ректор ФГБОУ ВО СибАДИ

  
А.П. Жигадло



## **ПРОГРАММА**

### **вступительного экзамена в магистратуру по направлению 27.04.02 «Управление качеством»**

(Составлена в соответствии с образовательным стандартом по направлению подготовки 27.04.02 «Управление качеством»)

#### **Техническое регулирование, метрология и стандартизация**

1. Понятия качества измерений товаров, процессов, работ, услуг
2. Понятие единства измерений. Формы государственного регулирования в области обеспечения единства измерений
3. Документы в области стандартизации (в соответствии с Федеральным законом)
4. Понятие подтверждения соответствия. Цели, принципы, формы подтверждения соответствия

#### **Инструменты менеджмента качества**

1. Методы выявления процессов в организации в условиях конкурентной среды
2. Понятие статистической устойчивости процесса. Закономерности в процессах
3. Определение качественного уровня процесса с помощью индексов воспроизводимости
4. Уровни зрелости процесса и методы его улучшения
5. Инструменты контроля качества. Состав и особенности применения
6. Основные инструменты управления качеством и конкурентоспособностью. Состав и особенности применения
7. Инструменты встраивания качества. Состав и особенности применения
8. Концепция всеобщего менеджмента качества (TQM). Основные элементы и принципы
9. Нацеленность на потребителей. Виды потребителей
10. Удовлетворенность потребителей. Методы исследования удовлетворенности потребителей
11. Процессный подход. Классификация процессов. Роли в управлении процессами. Контроль, управление и улучшение процессов
12. Постоянное улучшение качества. Основные методологии улучшения качества
13. Вовлечение работников в деятельность по качеству. Основные организационные формы участия персонала в решении проблем качества

#### **Стандарты качества и СМК**

14. Нормативная основа системного менеджмента качества
15. Действующие стандарты ISO
16. Документация системы менеджмента качества (СМК). Структура и основные виды документов в области качества. Управление документацией СМК
17. Ответственность руководства в системе менеджмента качества
18. Управление ресурсами в системе менеджмента качества
19. Процессы выпуска продукции в системе менеджмента качества в условиях конкуренции

## Рекомендуемая литература

1. Агарков А.П. *Управление качеством продукции: учебное пособие* / А.П. Агарков. - М.: Дашков и К, 2010. - 228 с.
2. Дремина, М.А. *Проектный подход к разработке и внедрению систем менеджмента качества. [Электронный ресурс]* / М.А. Дремина, В.А. Копнов, А.А. Станкин. - Электрон. дан. - СПб. : Лань, 2015. - 304 с. - Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/60653> - Загл. с экрана.
3. Ефимов, В.В. *Средства и методы управления качеством [Электронный ресурс] : учебное пособие : допущено УМО по специальности «Управление качеством»* / В. В. Ефимов. - 3-е изд., стер. - Электрон. дан. - М. : КноРус, 2016. - 232 эл. опт. диск ^УИ-КОМ). - Режим доступа: <http://beksibadi.org/fulltext/esd119.pdf>.
4. Зекунов А. Г. *Управление качеством : учебник для бакалавров* / А. Г. Зекунов, В. Н. Иванов, В. М. Мишин, Ю. В. Пазюк, Т. И. Власова ; под ред. А. Г. Зекунова. - М. : Издательство Юрайт , 2013. - 475 с.
5. Клячкин В. Н. *Статистические методы в управлении качеством: компьютерные технологии: учеб. пособие* / В. Н. Клячкин. - М.: Финансы и статистика, 2007. - 304 с.
6. Магомедов Ш.Ш. *Управление качеством продукции: учебник* / Ш.Ш. Магомедов, Г.Е. Беспалова . - М.: Дашков и К, 2012 . - 335 с.
7. Михеева Е.Н. *Управление качеством продукции: учебник* / Е.Н. Михеева, М.В. Сероштан. - М.: Дашков и К, 2012 . - 531 с.
8. Никифоров, А. Д. *Управление качеством [Текст]: учебное пособие* / А. Д. Никифоров. - 2е изд., стер. - М.: Дрофа, 2006. - 719 с.
9. Серенков, П.С. *Методы менеджмента качества. Контроль и испытания продукции. [Электронный ресурс]* / П.С. Серенков, Е.Н. Савкова, Н.А. Жагора. - Электрон. дан. - Минск : Новое знание, 2015. - 480 с. - Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/64771> - Загл. с экрана.
10. Федорчукова С.Г. *Управление качеством: учебное пособие* / С.Г. Федорчукова, Н.И. Козлова. - М.: МГОУ, 2009. - 71 с.